

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS  
**Band:** 117 (2020)  
**Heft:** 2

**Artikel:** Wie Experten mit Armutserfahrung Zugang und Qualität der öffentlichen Dienste optimieren  
**Autor:** Hess, Ingrid  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-914168>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 25.11.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Wie Experten mit Armutserfahrung Zugang und Qualität der öffentlichen Dienste optimieren

In Belgien hat die Bundesstelle für die sozialen Integrationsprogramme einen äusserst innovativen Weg der Zusammenarbeit mit den schwächsten Mitgliedern der Gesellschaft beschritten. Dies mit dem Ziel, den offenbar tiefen Graben zwischen den Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung und den von Armut Betroffenen zu schliessen. Seit 2004 werden in Belgien die sogenannten Experten mit Armutserfahrung (EmA) angestellt, um die sie betreffenden staatlichen Dienstleistungen zu verbessern.

«Unser Ziel muss sein, allen in Armut lebenden Personen – einschliesslich denjenigen, die durch alle Maschen des sozialen Netzes fallen – ein Leben in Würde zu garantieren.» Mit diesen Worten verabschiedete die belgische Regierung 2004 eine ehrgeizige Strategie. Das Thema Armut ist in Belgien zwar sehr präsent, Kontakte und Gespräche mit den Betroffenen sind jedoch rar. Entsprechend wenig ist über Erfahrungen, Schwierigkeiten und Hindernisse dieser Personen bekannt. Dem Regierungsbeschluss vorangegangen war ein weitreichendes Forschungsprojekt. Die wissenschaftliche Studie war zu dem Schluss gekommen, dass viele von den Behörden eingeführten Massnahmen inadäquat sind und zu einer Vertiefung der Kluft zwischen den staatlichen Behörden und der betroffenen Bevölkerung geführt haben.

Um das zu ändern, beschlossen die belgischen Sozialbehörden neue Ansätze auszuprobieren und mit der Zielgruppe gemeinsam an der Verbesserung der staatlichen Dienstleistungen zu arbeiten. Das innovative Projekt hatte primär zwei Ziele: den Zugang zu den nationalen staatlichen Stellen zu verbessern und damit allen in Belgien lebenden Personen den Zugang zu den sozialen Grundrechten gemäss der Deklaration der Menschenrechte, welche jedem Menschen ein Recht auf ein Leben in Würde einräumt, zu garantieren.

## Beteiligung der Experten an der Projektdefinition

Während der ersten Phase des Projekts stellte die mit der Umsetzung betraute Stelle für soziale Integration zunächst zwei Personen ein, die selbst in Armut lebten. Sie wurden aus einer grossen Gruppe von Betroffenen ausgewählt. Diese sogenannten «Experten mit Armutserfahrung» (EmA) wurden auf ihre neue Aufgabe gezielt vorbereitet und ausgebildet.

Die Vertreterinnen und Vertreter der Stelle für soziale Integration zogen die EmA zunächst hinzu, um den Projektrahmen zu definieren. Nach dieser Initiationsphase wurden weitere EmA eingestellt und auch in andere Dienststellen der Verwaltung entsandt. Die Stelle für soziale Integration ist für die Koordination des Projekts zuständig, aber auch für die Unterstützung der EmA und anderer involvierter Personen. Ein Mentor und ein Coach werden den in anderen Verwaltungseinheiten beschäftigten EmA zugeteilt, um ihnen die Integration in den entsprechenden Abtei-

lungen zu ermöglichen. Während der Mentor in erster Linie persönliche Unterstützung bietet, steht der Coach vor allem für Fragen im Zusammenhang mit der Arbeit zur Verfügung.

Die EmA absolvierten vor ihrem Einsatz ein spezielles Ausbildungsprogramm, das sie auf die spezifischen Aufgaben vorbereitet, die sie in den jeweiligen Abteilungen übernehmen sollen. Die Ausbildung wird in Zusammenarbeit mit den verantwortlichen Behörden und der Bildungsabteilung der öffentlichen Verwaltung ausgearbeitet. Die EmA erhalten einen Arbeitsvertrag für eine Vollzeitstellung. Ihr Gehalt entspricht dem eines Staatsbeamten. Ihre Arbeit leistet einen wichtigen Beitrag, um den Zugang von Armutsbetroffenen zu den staatlichen Leistungen zu verbessern. Im Einzelnen heisst das:

- Die Schnittstelle im Kontakt mit der Zielgruppe wird neu gestaltet. Konkret sollten mehr zeitliche Ressourcen und mehr Raum für Rückzug zur Verfügung gestellt werden.
- Die Betroffenen werden bei administrativen Problemen unterstützt, beispielsweise beim Ausfüllen der Formulare oder bei Anträgen um Unterstützung, beispielsweise nach einem Krankenhausaufenthalt, sowie die Begleitung bei Problemen mit dem Verwaltungsgericht.
- Verbesserung der Qualität der staatlichen Leistungen. Hierzu sollen die EmA Dokumente und andere Kommunikationsmittel analysieren und verbessern.

---

## DER SPP INTÉGRATION SOCIALE

Die Stelle für soziale Integration in der belgischen Verwaltung (service public fédéral de programmation intégration sociale, SPP IS) wurde 2003 ins Leben gerufen. Ihre Aufgabe ist es, eine würdige Existenz für jeden in Armut lebenden Menschen sicherzustellen. Seither setzt sich der SPP IS für das Recht auf soziale Integration ein, indem er auch den Menschen ein Leben in Würde ermöglicht, die durch alle Maschen des sozialen Netzes gefallen sind und die unter prekären Umständen leben müssen. Er bekämpft Armut und sozialen Ausschluss in all seinen Erscheinungsformen, setzt sich für sozialen Zusammenhalt und Entwicklung der Grossstädte ein und sichert die soziale Integration durch die Sicherstellung der Sozialhilfe.



Ziel des Projekts ist, den tiefen Graben zwischen den staatlichen Dienstleistungen und den von Armut Betroffenen zu überbrücken.

Bild: Hape Bolliger, pixelio

- Die Information der Öffentlichkeit über die Rechte von Obdachlosen.

### Definitive Einführung der Partizipation

Die Arbeiten mit den EmA zeigten Erfolge. Nach zwei Programmperioden wurde das Projekt daher abgeschlossen und die Methode in einen dauerhaften Betrieb übergeführt, der sich nun «Stelle für Experten mit Armutserfahrung 2.0» nennt. Seither ist der Ansatz der Partizipation – also die Zusammenarbeit mit den Experten mit Armutserfahrung – Teil der staatlichen Verwaltung Belgiens.

### Hindernisse

Dennoch begegnete das Projekt im Laufe der Umsetzung auch einer Reihe von Hindernissen:

Die Sparpolitik bei den öffentlichen Haushalten liess wenig Spielraum für Investitionen in innovative Experimente. Auch stiessen sich die Neuerungen an der in der Verwaltung eher verbreiteten Zurückhaltung gegenüber Veränderungen. Viele Beamte taten sich schliesslich auch schwer, die Expertise und die meist nicht akademisch fundierten Kenntnisse der EmA anzuerkennen. Sorgen bereitete den Projektverantwortlichen ferner die überdurchschnittlichen Absenzen der EmA von der Arbeit. Im Jahr 2018 wiesen die EmA durchschnittlich 36 Krankentage auf. Vier EmA fehlten während Monaten. Es wurde im 2019 daher eine Untersuchung eingeleitet, welche die psychosozialen Effekte, die mit der Arbeit als EmA verbunden sind, untersuchen sollte. Eine weitere Erschwernis ist die Tatsache, dass der Beitrag der Arbeit der EmA zu den Neuerungen schwer zu erkennen, geschweige denn zu quantifizieren ist. Auch die Veränderungen der Organi-

sationskultur innerhalb der involvierten Stellen als Folge der Zusammenarbeit des Personals mit den EmA zu bemessen, war nicht einfach. Dennoch: Die betroffenen Nutzer wie auch die involvierten Stellen und Organisationen, die ihre Prozesse und Dienstleistungen erneuert hatten, bewerteten die Arbeit der EmA positiv.

### Studien bestätigen positive Wirkung

Auch mehrere Forschungsarbeiten zur Methode der Partizipation kamen zu dem Schluss, dass die Zusammenarbeit mit den EmA positive Effekte zeigte und eine Reihe von Resultaten brachte. Eine Bilanz einer Fallstudie, die auf der Website der Beratungsorganisation «Governance International» publiziert wurde, listet eine Reihe von Erfolgen auf:

Die beteiligten Organisationen sind sich der Schwierigkeiten, denen Personen mit Armutserfahrung begegnen, deutlich bewusster; die Qualität der Dienstleistung der bürgernahen Stellen wurde erheblich verbessert. So wurde im Informationsdienst der belgischen Finanzverwaltung ein EmA angestellt, damit Ratsuchende in schwierigen Lagen bei ihm Hilfe und Tipps erhalten können. Ferner wurden die im Wartesaal verfügbaren Informationen verbessert und vereinfacht. Per Video erhalten die Wartenden hier bereits viele Informationen, was die Beratung am Ende vereinfacht. Die Angestellten betrachten die Besucher jetzt nicht mehr als Fälle, sondern vielmehr als Personen, die das Recht auf diese Dienstleistung haben. Und schliesslich konnten zahlreiche Personen dank der Arbeit der EmA ihr Recht auf Leistungen der Sozial-, Renten- oder anderer Versicherungen wahrnehmen. Inzwischen wurde auch noch ein Projekt der Zusammenarbeit mit EmA im Gesundheitsbereich lanciert. Ziel des Projekts ist es, den Zugang zur Gesundheitsversorgung von Armutsbetroffenen sowie ihre Kenntnisse zu Gesundheitsfragen zu verbessern. ■

Ingrid Hess